

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1.Latar belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..	Error! Bookmark not defined.
2.1.Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Customer Value</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek Penelitan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.3.Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.3 Rancangan Teknik Analisis data dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Rancangan Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Rancangan Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum XL	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Perusahaan XL	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Nilai perusahaan XL Axiata	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Identitas Perusahaan XL	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Produk Perusahaan XL.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Keterkaitan antara Karakteristik serta Pengalaman Responden...	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Keterkaitan antara Usia dengan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Keterkaitan antara Pekerjaan dan Penghasilan	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Keterkaitan antara Pendidikan dan Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Keterkaitan Antara Lama Penggunaan dengan Penggunaan Layanan XL Prabayar	Error! Bookmark not defined.
4.3 Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Co-creation dan Dimensi-dimensi Co-creation	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pelaksanaan Kinerja <i>Co-creation</i> Perusahaan XL	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pelaksanaan Dimensi-dimensi <i>Co-creation</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Rekapitulasi Indikator <i>Co-creation</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4 Costumer Value	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Total Customer Benefit dalam Costumer Value</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Total Customer Cost dalam Costumer Value</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Rekapitulasi Indikator <i>Costumer Value</i>	Error! Bookmark not defined.

4.5 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pengujian Hipotesis Analisis Kinerja Co-creation terhadap Customer Value	Error! Bookmark not defined.
4.7 Pengujian Hipotesis Analisis Kinerja Co-creation terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.8 Pengujian Kinerja Co Creation terhadap Customer Value dan Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.9 Implikasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.9.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
3.1 Operasionalisasi Variabel	58
3.2 Jenis dan Sumber Data	64
3.3 Skor Alternatif Jawaban Pertanyaan Positif dan Negatif	70
3.4 Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi	71
3.5 Hasil Pengujian Validitas <i>Co Creation</i>	72
3.6 Hasil Pengujian Validitas Customer Value	74
3.7 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....	75
3.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	77
3.9 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden	79
3.10 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	85
3.11 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	86
4.1 pengguna <i>Sim card</i> XL berdasarkan usia dan pekerjaan.....	91
4.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dan penghasilan	92
4.3 keterkaitan antara pendidikan dan pendapatan.....	93
4.4 Keterkaitan Lama Pengguna dan Penggunaan Layanan XL	94
4.5 Tanggapan responden terhadap interaction accros dalam co creation	98
4.6 Tanggapan responden terhadap option dalam co creation	100
4.7 Tanggapan responden terhadap access dalam co creation	102
4.8 Tanggapan responden terhadap Price experience dalam co creation	103
4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Co Creation	105
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Total Customer Benefit dalam Customer Value	108
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Total Customer Cost dalam Customer Value.....	110

4.12 Rekapitulasi Indikator Customer Value	112
4.13 Rekapitulasi Indikator Kepuasan Pelanggan	115
4.14 Hasil Pengujian Korelasi Kinerja Co Creation terhadap Customer Value..	117
4.15 Pengujian Secara Simultan Co Creation terhadap Customer Value.....	119
4.16 Hasil Pengujian Korelasi Kinerja Co Creation terhadap Kepuasan Pelanggan.....	120
4.17 Pengujian Secara Simultan Co Creation terhadap Kepuasan Pelanggan	121
4.18 Dekomposisi Antar Variabel Co Creation (X) Customer Value (Y) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	126

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi

Rubby Rahman T, 2015

ANALISIS KINERJA CO CREATION TERHADAP CUSTOMER VALUE DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu